

公共图书馆“信用+阅读”： 开启中国阅读新时代

阮可

【摘要】在互联网背景下,对“信用+阅读”的兴起背景做了系统梳理,分析了上海、杭州等地出现的“信用+阅读”服务方式,论述了“信用+阅读”对于公共图书馆供给侧结构性改革的倒逼作用及社会意义。认为“信用+阅读”将逐渐建立起具有中国特色社会主义的图书馆信用体系,推进公共图书馆走入新时代,最后在服务标准、风险防控、推广载体、顶层设计等方面提出了较有针对性的建议。

【关键词】信用+阅读;供给侧结构性改革;公共图书馆;新时代

【作者简介】阮可(1974-),男,浙江大学城市学院副教授、国家公共文化服务体系建设专家委员会委员(杭州310015)。

【原文出处】《图书馆学刊》(沈阳),2018.1.8~12

1 “信用+阅读”的兴起背景

公共图书馆作为集知识中心、学习中心、社会教育中心、交流中心等功能于一体的公共文化空间,其重要职责就是吸引广大读者走进图书馆开展阅读活动,并为读者提供全方位的优质服务。近年来,图书馆界兴起了“读者第一”“以读者为中心”“公共空间”等概念,其主旨是在于提升公共图书馆的服务效能、促进图书馆与读者间的良性互动,因而“信用+阅读”这一创新的服务方式越来越受到社会的关注。

信用制度(credit system)源于西方。1830年英国伦敦成立了世界上第一家征信机构,提供企业类征信服务。信用制度的出现提高了市场经济的运行效率,降低了市场交易成本和风险,促进了市场经济健康发展。信用同样适于引入现代社会的治理之中。《社会信用体系建设规划纲要》(2014—2020年)指出,加快社会信用体系建设是加强和创新社

会治理的重要手段,对增强社会成员诚信意识,营造优良信用环境,提升国家整体竞争力,促进社会发展与文明进步具有重要意义。^[1]可见,社会信用体系是社会主义市场经济体制和社会治理体制的重要组成部分。

随着社会征信体系的建设与完善,建设读者信用管理体系逐渐成为我国图书馆标准化工作的一项重要内容。图书馆开展信用管理,目的在于防范或减少读者在使用图书馆资源和服务中产生的风险,维持图书馆和用户之间信用关系正常运行。^[2]在实际工作中,为保证文献资源被借出之后按期如数归还,公共图书馆往往采用收取押金的方式。然而在信息时代,特别是移动互联网快速发展的当下,如何简化读者办证借书的手续,借助新型阅读推广平台,面向青年群体扩大服务范围,提升服务效能,这是需要研究和破解的重要问题。

从国外实践来看,图书馆信用体系构建方式主

要有两种:一是信用中介机构为主导,政府仅提供立法保障和监管运行,主要依靠市场的契约法则和行业管理来运作;二是政府主导,即政府建立公共征信机构,强制性地要求读者提供信用数据。^[3]近年来,我国图书馆界开始探索利用社会信用指数进行读者信用管理。上海于2014年4月召开社会信用体系建设会议,将上海市237家公共图书馆的读者借阅信息纳入上海市公共信用信息服务平台。2017年4月,杭州图书馆联手支付宝蚂蚁金服旗下芝麻信用,向市民推广免押金信用借阅服务,通过身份证与支付宝绑定,只要芝麻信用分达到550分的基本分,外来人口也可享受借阅服务,开启了“信用+阅读”公益借阅新模式。2017年11月,杭州图书馆与蚂蚁金服芝麻信用共同签署战略合作协议,并发布《公共图书馆信用服务杭州宣言》,全国共23家图书馆签订合作协议,标志着“图书馆+信用”模式开始在全国推广。“信用+阅读”,走的是一条具有中国特色的阅读推广之路,其主要特点为:将读者信用纳入第三方征信平台,以重视用户体验为出发点,引入完善成熟的第三方信用机制,建立相应的用户信用体系,提供分类读者服务和管理,培养读者信用意识,进而推动诚信社会的构建。实践证明,这种模式巧妙地将图书馆服务与基于互联网的信用体系结合在一起,使得图书馆免除押金、免除罚款的举措可复制、可推广,具有鲜明的时代特征。

2 “信用+阅读”的倒逼作用

2.1 “信用+阅读”倒逼公共图书馆服务生态的改善

随着移动互联网的快速发展,读者的阅读习惯、学习方式、社交方式也在不断改变。从用户角度来看,“免押金、免办卡、免上线、送上门”,“网上下单,快递到家”,用信用来代替读者证,既削平了图书馆的潜在与无形门槛,也与用户的日常消费习惯进一步接近,^[4]这在一定程度上增加了读者的“粘性”。从公共图书馆角度来看,以“信用”代替押金、

赔付,是以更加人性化的手段建构与用户之间的信任关系:一方面可以简化操作流程,减免了不少传统手工机械劳动;另一方面可以进一步打破时空“阻隔”,让每一个人都能在任何地点借到任何公共图书馆的图书,使公共图书馆的资源和服务更智能化、便利化、泛在化。“信用+阅读”服务方式将牵引公共图书馆空间结构的变化、资源结构的变化、功能结构的变化、人员结构的变化,呈现出新型的服务生态样式。

2.2 “信用+阅读”倒逼公共图书馆从业人员素质的提高

《公共图书馆法》第40条提道:国家构建标准统一、互联互通的公共图书馆数字服务网络,支持数字阅读产品开发和数字资源保存技术研究,推动公共图书馆利用数字化、网络化技术向社会公众提供便捷服务。可见,国家从立法的角度,对公共图书馆推进数字化提出了明确要求。同时,“信用+阅读”作为公共图书馆一种不断拓展和生长的数字化服务,具有传播速度快、辐射面广、资源广泛共享的优势和特点。社会环境的发展变化,不断倒逼公共图书馆的从业人员对“互联网+”“物联网”“人工智能”等技术应用的认识,使其不断学习数字化相关知识和技能,同时培训对象也从单纯的公共图书馆数字资源部人员向所有工作人员的覆盖。可以预见,今后图书馆从业人员的业务培训,数字图书馆的有关培训内容将进一步增加,特别是以互联网为基础的数字资源共享、以智能物流为基础的馆藏文献流通等主题培训会不断出现。

2.3 “信用+阅读”倒逼公共图书馆服务效能的提升

第六次公共图书馆评估定级将图书馆的服务效能作为重要权重纳入评估体系,这已表明我国公共图书馆建设从重硬件走向了重软件的内涵发展轨道。社会利用公共图书馆的范围、程度和效益的最大化是服务效能提升的主要表现,具体反映在公共图书馆的设施、资源和服务与读者需求的有效对

接上。从指标上来看,公共图书馆的借阅量、读者到馆次数、活动参与率等方面是量化服务效能的测度。“信用+阅读”将线下的填表办证程序转化为线上的“一键开通”,一定程度上将办证口岸前置到线上平台,吸附了以手机作为日常社交工具的广大用户,馆内服务台的传统功能将被弱化。“信用+阅读”将刺激借阅量提升,从某种意义上说,“信用+阅读”是公共图书馆快速提高服务效能的助推器。^[5]从实践效果来看,“信用+阅读”吸引了更多潜在读者变为现实读者、无效读者为有效读者,让更多的青年人参与阅读,完善了阅读群体结构,使公共图书馆的整体服务效能得到提升。可预见的是,“信用+阅读”服务方式将倒逼公共图书馆评估定级指标的优化,也极有可能成为未来评估定级中的创新指标之一。

2.4 “信用+阅读”倒逼“办文化”到“管文化”的政府职能转变

传统公共阅读资源是按行政层级配置,县市区与乡镇(街道)之间图书不流通,行政区域之间不交流,但随着“信用+阅读”服务的推广,这种“条块分割”的行政壁垒会被打破,可以实行扁平化的公共文化服务。以信用为基础的服务关系让图书馆的馆藏文献资源不再受地域限制,实现了跨馆、跨地区的服务。在此过程中,将会带来政府和文化行政主管部门职能的转化,通过与第三方专业机构的合作,把本来大包大揽的公共阅读政府供给通过购买服务、服务外包的方式,实现公共文化服务的“一臂之距”。此外,“信用+阅读”叠加“网上点单,线下配送”功能,让偏远山村的人群也能通过物流配送,阅读到优质的文献资源,让传统图书借阅从“跑一次”变为“跑零次”,形成与现代小康社会发展水平相适应的新型图书馆服务保障体系。

3 “信用+阅读”的社会意义

3.1 “信用+阅读”有利于破解全民阅读发展不均衡不充分的问题

公共阅读发展不均衡不充分的问题本质就是

公共文化服务均等化的问题,具体到公共图书馆,就是公共图书馆服务区域不均衡、城乡不均等、人群有差异以及服务方式不充分的问题。“信用+阅读”服务解决了读者的准入门槛问题,解决的矛盾就是供需对接、服务便捷的问题。“信用+阅读”融合了当下人们的一种生活方式,让阅读触手可及^[6],也是“放管服”在公共文化服务领域的具体运用。

3.2 “信用+阅读”有利于保障公民的基本阅读权益

2017年3月1日,《中华人民共和国公共文化服务保障法》正式实施,2017年11月4日《中华人民共和国公共图书馆法》正式颁布,支持开展全民阅读上升为法律层面,这成了各级政府必须恪守的基本遵循。国家鼓励发挥科技在公共文化服务中的作用,推动运用现代信息技术和传播技术来提高公众的科学素养和公共文化服务水平。“信用+阅读”不仅是公共数字文化服务在图书馆领域的具体利用,也是贯彻落实《公共文化服务保障法》和《公共图书馆法》的生动实践。

3.3 “信用+阅读”有利于城乡公共文化空间的构建

如果说第一代图书馆是藏书空间+阅读空间,第二代图书馆是开架空间和活动空间,那么第三代图书馆则是成为一座城市的公共文化空间^[7]。如果说家庭是第一空间,工作场所是第二空间,在一座城市还应该开放性的第三空间,让人们可以互相分享学习,这个公共空间不是一个设施孤岛,而是可以不断生长、扩展,有丰富服务内容的开放性空间。公共文化空间可以从后台走向前台,从总馆走向分馆,可以容纳各类社会主体参与,是公民有序参与社会治理的过程,也是让专业人去做专业事的过程。蚂蚁金服和公共图书馆的合作,体现了公共文化服务领域“政府主导、社会参与”的一种新气象。公共图书馆可以跟专业机构服务互补,用户共有,资源共享,平台共建,共同构建城乡公共文化空间。

3.4 “信用+阅读”有利于为诚信社会建设提供载体

诚信是中华民族优秀的传统道德,但当前诚信失范的现象比较普遍,社会上假球、假药、假文凭、假广告屡见不鲜。诚信社会建设不仅需要顶层设计,规划推动,更需要地方各个部门各个机构在各个领域齐头并进^[8],要有具体的方法、手段、载体去实践,去推进。“信用+阅读”以共用共享、资源整合、服务功能拓展叠加为目标,在公共服务领域引入信用便民应用服务,是促进政府公共服务转职能、转方式、转作风等方面的信用惠民创新应用,有利于社会主义核心价值观落细落小落实。

4 “信用+阅读”的发展思考

目前,公共图书馆开展“信用+阅读”服务,在我国还处于探索阶段,仍然面临诸多阻滞和值得完善之处。对于“信用+阅读”的未来发展,笔者有以下思考。

4.1 建立服务标准

首先,服务标准要统一,这包括两个层面:一是信用门槛要统一。芝麻信用作为“信用+阅读”的支撑基础,目前标准不统一。芝麻信用分起步不一样,有650分,有600分,有550分,如果要想图书在一个更大区域内的通借通还,芝麻信用分的标准应该保持一致。在标准设计上,应本着“限高原则”,即“不高于多少分”为顶线,各地可以在这最高分线下设定当地起步分标准。第二个是物流费标准要统一。“信用+阅读”服务往往跟图书快递结合在一起,从目前来看,有些地方图书快递费是4元钱起步,有些地方是5元钱,杭州图书馆是3~5元,有些地方0~5元(其中有2元是图书馆补贴)。与“网上点单,线下配送”相衔接的物流费应遵循“同类地区底线原则”,即要在一个较大区域内实行相同的起步费用标准,如长三角地区物流费标准不低于多少。社会信用标准体系是社会信用体系建设的重要组成部分,公共图书馆信用服务各类标准的细化与完善,对于“信用+阅读”具有重要作用。

4.2 加强风险防控

不可否认,社会机构有一定的趋利性,公共图书馆与社会机构的合作也存在一定的风险,比如读者的信息安全保障问题。在公共图书馆与社会机构的合作过程中,应通过民事契约的方式明确双方的权利和义务,可以引入法律顾问对合同进行风险评估,保证读者的阅读数据未经授权不得挪作他用。《公共图书馆法》第四十三条明确规定,公共图书馆应当妥善保护读者的个人信息、借阅信息以及其他可能涉及读者隐私的信息,不得出售或者以其他方式非法向他人提供。在有些地方,地方政府通过政策、规划等明确承担了一定的信用监管职能,这一程度上也增强了公共图书馆的信用保障。比如杭州市出台了《社会信用体系“十三五”规划》,明确提出要重点打造“芝麻信用分杭州加强版”,推动建立“政府引导、市场主导、社会参与”的多方信用协同合作机制。

4.3 扩大推广载体

“信用+阅读”推广可与公共图书馆的其他工作载体相结合。第一可与图书馆总分馆制建设相结合。2016年12月文化部等五部委联合发布《关于推进县级文化馆图书馆总分馆制建设的指导意见》,提出要“发挥县级总馆在县域公共文化建设中的中枢作用,通过分馆把优质公共文化服务延伸到基层农村,增加公共文化产品和服务供给,为更好地满足广大群众基本文化需求创造良好条件,提供有力保障”。“信用+阅读”可以推进县级图书馆总分馆的图书流动,实现优质阅读资源下沉,服务下移。第二可与有些创建工作结合在一起。当前有些创建指标其实是来源于基层社会实践创新,比如全国文明城市创建中有一项指标是礼让斑马线,这就是源于前几年杭州的做法,现在已推广到很多城市。笔者认为,在全国创建社会信用体系建设11个首批示范城市里,可以率先覆盖“信用+阅读”这种服务方式,推广由简到难,循序渐进,以点带面。

4.4 注重顶层设计

若要在更大区域内推广“信用+阅读”,制约的关键因素不是技术层面,而是行政体制的障碍。地方优质公共资源首先往往考虑运用于本区域,因此图书馆单一推动这项工作比较有难度,笔者建议有更高层次的主体参与及制度设计,比如各地文广局以及市与市之间的联盟,应提到一个更高的战略层面去思考这个问题,当然公共图书馆仍然是具体实施主体。笔者认为可采用“1+X”的模式:首先是在一个省来做全域的整合,加上若干城市,这个区域不能太远,如西部地区的城市和东部地区之间的物流费可能会比较高,因此首先在长三角、京津冀、珠三角等区域。另外,“1+X”模式的第二层意思是,可先从一些特定的城市做起,比如全国创建社会信用体系建设示范城市,这些城市可相互配送。因此,推广的过程不仅要考虑技术层面,更要考虑机制壁垒、行政壁垒的限制。

综上,“信用+阅读”的意义已经超越阅读本身,超越图书馆服务,一定程度上推进了供给侧结构性改革在公共文化服务领域的深化,为整个公民道德和社会诚信体系建设做出了有效探索。在“互联网+”环境下,对图书馆绩效的衡量,更多应是看其调动资源的能力而非拥有资源的数量,使用往往比拥有重要,分享往往比使用重要,通过分享让更多阅读群体充分享用图书馆资源。“信用+阅读”不仅进一步释放出对用户诚信、文明素养的

充分信任,还构建了一个完全开放共享的公共图书馆服务网络,通过联合以更强大的行业力量来服务社会。^[9]笔者相信,随着“信用+阅读”服务的逐步推广和学界的积极探索,各地将逐渐建立起具有中国特色社会主义的图书馆信用体系,把读者、公共图书馆、社会机构紧密地联结在一起,不断推进中国公共图书馆走入新时代,带来新气象,牵引新作为。

参考文献:

- [1]中华人民共和国中央政府网站[OL].http://www.gov.cn/zhengce/content/2014-06/27/content_8913.htm.
- [2]张秀梅.我国图书馆用户信用管理实施探讨[J].图书馆工作与研究,2010(4):26-29.
- [3]任家乐,姜晓.图书馆用户信用体系构建探索[J].图书馆建设,2010(1):85.
- [4]徐建华.公共图书馆信用服务:从社会信用体系建设到虚拟读者开发[J].图书与情报,2017(5):8.
- [5]李国新.公共图书馆服务创新的新亮点——信用服务[J].图书与情报,2017(5):2.
- [6]吴建中.以信用打造图书馆与读者之间的新型关系[J].图书与情报,2017(5):5,1.
- [7]吴建中.走向第三代图书馆[J].图书馆杂志,2016(6):4-9.
- [8]寿晓辉,叶丹,翁亚珂.公共图书馆开展信用服务的实践与策略——以杭州图书馆为例[J].图书与情报,2017(5):15-19.
- [9]褚树青.图书馆+信用:公共图书馆的发展愿景[J].图书与情报,2017(5):7.